

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* terhadap Kepuasan Pelanggan yang berdampak Pada Loyalitas Pelanggan (Study kasus: Restoran Cahaya Lestari)

Denny Siyo - 1200980513

ABSTRAK

PT. Cahaya Lestari yang terletak di jalan Mangga Besar, Jakarta Pusat merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yaitu restoran. Adapun permasalahan utama restoran cahaya lestari ini adalah mengenai kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas dari pelanggannya tersebut. Pelanggan yang ingin pesan makanan harus menunggu pesanannya disajikan, pelanggan yang menunggu terlalu lama dapat memberikan kesan yang buruk atau kepada restoran itu. Maka restoran Mengadakan waktu standart untuk menunggu pesanan di antar. Hal ini bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Pelanggan pada restoran ini juga ingin menyampaikan keluhan-keluhan kepada pihak restoran secara mudah, Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan, dan *Relationship Marketing* terhadap kepuasan konsumen yang berdampak pada Loyalitas Pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah study kasus dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner sebanyak 100 Responden. Teknik analisis data dengan metode analisis jalur. Hasil penelitian menunjukan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *Relationship marketing* secara partial dan simultan terhadap kepuasan konsumen dan Loyalitas Pelanggan. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen namun kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas Pelanggan. Diharapkan pemilik restoran untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Pelanggan